



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y calidad de vida en salud oral de los
usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud
La Flor, Carabayllo, 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Alayo Canales, Cecilia Magali

ASESOR:

Mgtr. Caycho Valencia, Félix

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2016

Página del Jurado

Dr. William Campos Ardiles

Presidente

Mgtr. Rosanna Torres Prada

Secretario

Mgtr. Félix Caycho Valencia

Vocal



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb/ucv.per
@ucv_per
#saliradelant
ucv.edu.p

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0871 – 2016 – UCV – L – EPG

Los Olivos, 21 de marzo de 2016

VISTO:

El expediente presentado por **ALAYO CANALES, CECILIA MAGALI** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y CALIDAD DE VIDA EN SALUD ORAL DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD LA FLOR, CARABAYLLO, 2015** y

CONSIDERANDO:

Que el(los) bachiller(es) **ALAYO CANALES, CECILIA MAGALI** ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de **Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud**;

Que, el proceso para optar el Grado de Magíster está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Postgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Postgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y CALIDAD DE VIDA EN SALUD ORAL DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD LA FLOR, CARABAYLLO, 2015** presentado por **ALAYO CANALES, CECILIA MAGALI**.

Art. 2°.- **DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente	: Dr. William Campos Ardiles
Secretario	: Mgtr. Rosanna Torres Prada
Vocal	: Mgtr. Félix Caycho Valencia

Art. 3°.- **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	: Aula 206
Día	: 21 de Marzo de 2016
Hora	: 2:00:00 PM

Regístrese, comuníquese y archívese.



Ing. Carlos Venturo Orbegoso MBA
Director
Escuela de Postgrado – Filial Lima



MBA Ommero Trinidad Vargas
Secretario Académico
Escuela de Postgrado – Filial Lima

Cc. Jurados, interesado, Archivo.

LIMA NORTE	Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE	Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE	Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO	Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ALAYO CANALES, CECILIA MAGALI**

Para obtener el Grado Académico de *Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud* ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y CALIDAD DE VIDA EN SALUD ORAL DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD LA FLOR, CARABAYLLO, 2015

Fecha: 21 de Marzo de 2016

Hora: 2:00:00 PM

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. William Campos Ardiles

Firma:

SECRETARIO: Mgtr. Rosanna Torres Prada

Firma: *E. Rosanna Torres Prada*

VOCAL: Mgtr. Félix Caycho Valencia

Firma: *F. Caycho*

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por Excelencia recomendación para publicación

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

*Se aprueba con el puntaje obtenido:
18.00*

[Signature]

Dedicatoria:

A los seres que me dieron la vida, que están presentes en mi día a día, que son un ejemplo a seguir de responsabilidad, comprensión y amor, por su apoyo en todo momento: Gracias José y Victoria, como padres es lo mejor que Dios pudo darme.

A mi hijo José Martín, motor de todos los proyectos que me he propuesto y que estoy cumpliendo, para darle un futuro profesional que se merece. “Te amo querido hijo”.

A mis ángeles que desde el cielo me cuidan, siempre estarán en mi corazón.

Agradecimiento:

A mis familiares que de una u otra forma me apoyaron en el cumplimiento de esta investigación

Al personal del Centro de Salud La Flor Carabaylo, por su colaboración durante la ejecución de este trabajo.

A los docentes de la Universidad César Vallejo que impartieron sus conocimientos y enseñanzas durante la maestría.

A mis colegas y compañeros de la maestría por las experiencias compartidas en estos IV ciclos de estudios, éxitos para todos ustedes.

Declaratoria de autenticidad**Declaración Jurada**

Yo, Cecilia Magali Alayo Canales, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 40237547 con la tesis titulada: Calidad de atención y calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada: es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude(datos falsos, plagio, información sin citar autores), auto plagio(presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso información ilegal ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo la consecuencia y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 Marzo del 2016

Firma.....

DNI 40237547

Br. Cecilia Magali, Alayo Canales.

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: Calidad de atención y calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015. La presente investigación fue realizada en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La presente consta de VII capítulos de acuerdo al reglamento: Capítulo I corresponde a la introducción donde se detalla los antecedentes, la justificación, el problema, la hipótesis y objetivos; en el capítulo II se desarrolló el marco metodológico donde se ha tomado en cuenta las variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos éticos; en capítulo III se describen los resultados obtenidos en la investigación; en el capítulo IV se presenta la discusión; en el capítulo V se mencionan las conclusiones; en el capítulo VI se observan las recomendaciones; en el capítulo VII se presentan las referencias y finalmente los apéndices como la Matriz de consistencia, Carta de presentación, Consentimiento informado, Datos Generales del Encuestado, Cuestionario Servqual para Consulta Externa Odontológica, Ficha técnica del Cuestionario Servqual para Consulta externa Odontológica, Cuestionario OHIP-14 Sp (Perú), Ficha técnica del Cuestionario OHIP-14 Sp (Perú), Formatos de validación de instrumentos a través de juicio de expertos, Registro fotográfico en el Centro de Salud La Flor Carabayllo, Base de datos de estudio piloto, Representación de los Datos Generales de la Muestra Encuestada, Base de datos de la muestra e Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

La autora

Tabla de contenidos

	Pág.
CARÁTULA	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Declaratoria de autenticidad	vii
Presentación	viii
Tabla de contenidos	ix
Lista de tablas	xi
Lista de figuras	xiv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
 I. INTRODUCCIÓN	 18
1.1 Antecedentes	19
1.2 Justificación	34
1.3 Problema	35
1.4 Hipótesis	39
1.5 Objetivos	42
 II. MARCO METODOLÓGICO	 44
2.1 Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología	47
2.4. Tipos de estudio	47
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8. Validación y confiabilidad del instrumento	53
2.9 Procedimiento de recolección de datos	57
2.10 Métodos de análisis de datos	58
2.11. Aspectos éticos	58

III. RESULTADOS	59
IV. DISCUSIÓN	91
V. CONCLUSIONES	94
VI. RECOMENDACIONES	97
VII. REFERENCIAS	99
APÉNDICES	106
Apéndice A Matriz de consistencia	107
Apéndice B Carta de presentación	109
Apéndice C Consentimiento informado	110
Apéndice D Datos Generales del Encuestado	111
Apéndice E Cuestionario Servqual para Consulta Externa Odontológica	112
Apéndice F Ficha técnica Cuestionario Servqual para Consulta externa Odontológica	114
Apéndice G Cuestionario OHIP-14 Sp (Perú)	115
Apéndice H Ficha técnica del Cuestionario OHIP-14 Sp (Perú)	116
Apéndice I Formatos de validación de instrumentos a través de juicio de expertos	117
Apéndice J Registro fotográfico en el Centro de Salud La Flor, Carabaylo	133
Apéndice K Base de datos de estudio piloto	135
Apéndice L Representación de los Datos Generales de la Muestra Encuestada	138
Apéndice M Base de datos de la muestra	144
Apéndice N Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	153

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1.	<i>Operacionalización de variables</i>	46
Tabla 2.	<i>Población que acude al Servicio de Odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo del 01-enero al 30-junio 2015.</i>	49
Tabla 3.	<i>Calculo de tamaño de muestra para establecimientos nivel I</i>	51
Tabla 4.	<i>Validez de expertos de los instrumentos de recolección de datos: Cuestionarios Calidad de Atención y Calidad de Vida en Salud Oral</i>	54
Tabla 5.	<i>Estadísticos de fiabilidad de la sub escala Expectativas</i>	56
Tabla 6.	<i>Estadísticos de fiabilidad de la sub escala Percepciones</i>	56
Tabla 7.	<i>Estadísticos de fiabilidad del Cuestionario OHIP-14Sp (Perú)</i>	57
Tabla 8.	<i>Calidad de atención de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	60
Tabla 9.	<i>Calidad de atención en la dimensión fiabilidad de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	61
Tabla 10.	<i>Calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	62
Tabla 11.	<i>Calidad de atención en la dimensión seguridad de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	63
Tabla 12.	<i>Calidad de atención en la dimensión empatía de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	64
Tabla 13.	<i>Calidad de atención en la dimensión elementos tangibles de los</i>	65

	<i>usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	
Tabla 14.	<i>Calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	66
Tabla 15.	<i>Calidad de vida en salud oral en la dimensión limitación funcional de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	67
Tabla 16.	<i>Calidad de vida en salud oral en la dimensión dolor físico de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	68
Tabla 17.	<i>Calidad de vida en salud oral en la dimensión malestar psicológico de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	69
Tabla 18.	<i>Calidad de vida en salud oral en la dimensión incapacidad física de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	70
Tabla 19.	<i>Calidad de vida en salud oral en la dimensión incapacidad psicológica de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	71
Tabla 20.	<i>Calidad de vida en salud oral en la dimensión incapacidad social de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	72
Tabla 21.	<i>Calidad de vida en salud oral en la dimensión desventaja de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	73
Tabla 22.	<i>Prueba de normalidad de los datos</i>	74
Tabla 23.	<i>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables calidad de atención y calidad de vida en salud oral</i>	76
Tabla 24.	<i>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables calidad de atención y la calidad de vida en salud oral en su dimensión limitación funcional</i>	78
Tabla 25.	<i>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables</i>	80

	<i>calidad de atención y la calidad de vida en salud oral en su dimensión dolor físico</i>	
Tabla 26.	<i>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables calidad de atención y la calidad de vida en salud oral en su dimensión malestar psicológico</i>	82
Tabla 27.	<i>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables calidad de atención y la calidad de vida en salud oral en su dimensión la incapacidad física</i>	84
Tabla 28.	<i>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables calidad de atención y la calidad de vida en salud oral en su dimensión incapacidad psicológica</i>	86
Tabla 29.	<i>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables calidad de atención y la calidad de vida en salud oral en su dimensión incapacidad social</i>	88
Tabla 30.	<i>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables calidad de atención y la calidad de vida en salud oral en su dimensión desventaja</i>	90
Tabla 31.	<i>Matriz de consistencia</i>	107
Tabla 32.	<i>Ficha técnica del cuestionario Servqual para consulta externa odontológica</i>	114
Tabla 33.	<i>Ficha técnica del Cuestionario OHIP-14 Sp (Perú)</i>	116
Tabla 34	<i>Condición del Encuestado</i>	138
Tabla 35	<i>Edad del encuestado</i>	139
Tabla 36	<i>Sexo del encuestado</i>	140
Tabla 37	<i>Nivel de estudio</i>	141
Tabla 38	<i>Tipo de seguro por el cual se atiende el encuestado</i>	142
Tabla 39	<i>Tipo de usuario del encuestado</i>	143

Lista de figuras

		Pág
<i>Figura 1.</i>	Diagrama del diseño correlacional	48
<i>Figura 2.</i>	Calidad de atención de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.	60
<i>Figura 3.</i>	Calidad de atención en la dimensión Fiabilidad de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.	61
<i>Figura 4.</i>	Calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015	62
<i>Figura 5.</i>	Calidad de atención en la dimensión seguridad de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.	63
<i>Figura 6.</i>	Calidad de atención en la dimensión empatía de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.	64
<i>Figura 7.</i>	Calidad de atención en la dimensión elementos tangibles de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.	65
<i>Figura 8.</i>	Calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.	66
<i>Figura 9.</i>	Calidad de vida en salud oral en la dimensión limitación funcional de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.	67

<i>Figura 10.</i>	Calidad de vida en salud oral en la dimensión dolor físico de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015.	68
<i>Figura 11.</i>	Calidad de vida en salud oral en la dimensión malestar psicológico de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015.	69
<i>Figura 12.</i>	Calidad de vida en salud oral en la dimensión incapacidad Física de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015.	70
<i>Figura 13.</i>	Calidad de vida en salud oral en la dimensión incapacidad psicológica de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015.	71
<i>Figura 14.</i>	Calidad de vida en salud oral en la dimensión incapacidad social de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015.	72
<i>Figura 15.</i>	Calidad de vida en salud oral en la dimensión desventaja de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015.	73
<i>Figura 16</i>	Condición del Encuestado	138
<i>Figura 17</i>	Edad del encuestado	139
<i>Figura 18</i>	Sexo del encuestado	140
<i>Figura 19</i>	Nivel de estudio	141
<i>Figura 20</i>	Tipo de seguro por el cual se atiende el encuestado	142
<i>Figura 21</i>	Tipo de usuario del encuestado	143

Resumen

La presente investigación titulada “Calidad de atención y calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015”; tuvo como objetivo identificar la relación existente entre la calidad de atención y la calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015. Esto como respuesta al problema ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015?

La metodología que se utilizó con el fin de comprobar la hipótesis fue el enfoque cuantitativo, el estudio corresponde al nivel correlacional con diseño no experimental de corte transversal y prospectivo. Se realizó un estudio piloto y se cumplió con el proceso de validación de los instrumentos para medir ambas variables, la muestra estuvo constituida por 88 usuarios seleccionados por muestreo probabilístico cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión, a ellos se les aplicó los cuestionarios SERVQUAL para consulta externa odontológica y el cuestionario OHIP-14 Sp (Perú).

Se concluye luego del análisis inferencial con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido (0,213) que existe relación positiva baja entre la calidad de atención y la calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015.

Palabras clave: Calidad, atención, calidad de vida, usuario y odontología.

Abstract

This research entitled "Quality of care and quality of life in oral health service users Dental Health Center Flower, Carabayllo, 2015"; It aimed to identify the relationship between the quality of care and quality of life in oral health service users Dental Health Center La Flor, Carabayllo, 2015. This response to the problem What is the relationship between quality care and quality of life in oral health service users dental health Center La Flor, Carabayllo, 2015?

The methodology used in order to test the hypothesis was the quantitative approach, the study corresponds to correlational no experimental design level and prospective cross cut. A pilot study was performed and met the validation process of instruments to measure both variables, the sample consisted of 88 users selected by probability sampling to meet the criteria for inclusion and exclusion, they were administered the questionnaires I SERVQUAL to dental outpatient and OHIP-14 Sp (Peru) questionnaire.

It then concludes the inferential analysis with correlation coefficient Spearman Rho obtained (0.213) that there is a low positive relationship between quality of care and quality of life in oral health service users Dental Health Center Flower , Carabayllo, 2015.

Keywords: Quality, care, quality of life, user and dentistry.